

LIDIA DERFERT WOLF

Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

AGNIESZKA PIETRYKA

Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – projekt SBP

W referacie przedstawiono rezultaty prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, powołanego przez SBP do realizacji celu ze Strategii rozwoju SBP 2010–2021 "Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa". Omówiono proces tworzenia i testowania krajowych zestawów wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych i pedagogicznych. Zaprezentowano też wyniki badań pilotażowych w bibliotekach publicznych. W referacie przedstawiono również projekt standardowego formularza badania satysfakcji użytkowników bibliotek.

Geneza i finansowanie projektu

U podstaw projektu „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”, realizowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, leżą działania bibliotek w zakresie podwyższania jakości świadczonych usług oraz potrzeba miarodajnej i ujednoliconej oceny pracy bibliotek. Nie bez znaczenia były dotychczasowe doświadczenia bibliotek naukowych, które realizują od wielu lat badania efektywności bibliotek wykorzystując odpowiednie narzędzia¹. W przyjętej przez SBP w 2010 r. Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich zapisano następujący cel szczegółowy I.3: „Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa”. Dla jego realizacji określono zadanie „Opracowanie i upowszechnienie zestawu standardów jako narzędzia do mierzenia poprawnej organizacji i działalności bibliotek”, realizowane w projekcie będącym tematem niniejszego referatu [8].

Projekt został opracowany i jest koordynowany przez Zarząd Główny SBP od czerwca 2010 r. Dofinansowanie zapewniła Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI). Do realizacji projektu powołano Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, a kierowanie jego pracami powierzono Lidii Derfert-Wolf (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy). Z ramienia ZG SBP opiekę sprawuje Joanna Pasztaleniec-Jarzyńska, a członkowie to specjaliści, przedstawiciele różnych typów bibliotek: Joanna Burska (Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie – w Zespole od czerwca 2012 r.), Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu), Małgorzata Jezierska (Biblioteka Narodowa), Marek Jurowski (Instytut Książki, wcześniej Książnica Kopernikańska w Toruniu), Danuta Kaczmarek (Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Bydgoszczy), Grażyna Leonowicz (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Warszawie), Agnieszka Pietryka (Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie), Teresa Szmigielska (Biblioteka Sejmowa – w Zespole do czerwca 2012 r.), Aldona Zawałkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu). Do realizacji kolejnych etapów projektu powołuje się ekspertów.

Cele i zakładane efekty Projektu

Przed Zespołem zostało postawione konkretne zadanie, którego efektem miało być opracowanie dwóch propozycji wskaźników funkcjonalności: dla bibliotek publicznych i dla

¹ Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

bibliotek pedagogicznych. Pośrednimi efektami powinny być: określenie i opisanie danych statystycznych do obliczania wskaźników oraz przygotowanie narzędzia do ich gromadzenia i automatycznego obliczania. W trakcie realizacji projektu pojawiła się potrzeba rozszerzenia „katalogu” efektów np. o opracowanie standardowego kwestionariusza badania satysfakcji użytkowników bibliotek.

Pomysłodawcy i realizatorzy projektu wyznaczyli następujące cele określania wskaźników funkcjonalności:

- dostarczenie kierującym bibliotekami narzędzia do zarządzania, w tym zapewnienia jakości, podnoszenia jakości, monitoringu postępów działania oraz oceny wykonania zadań w zakresie wszystkich obszarów funkcjonowania bibliotek;
- wsparcie dla tworzenia strategicznych planów rozwoju bibliotek;
- dostarczanie władzom nadrzędnym i organizatorom narzędzia do monitoringu postępów działania oraz oceny wykonania zadań przez biblioteki;
- dostarczenie narzędzia do badań porównawczych bibliotek (benchmarking);
- dostarczanie materiałów do działań promocyjnych na rzecz bibliotek (w skali lokalnej i ponadlokalnej);
- dostarczanie materiałów do wniosków o granty, itp.

Etapy prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w latach 2010-2012

Prace Zespołu rozpoczęto od diagnozy zagadnienia jakości i efektywności pracy bibliotek w wymiarze krajowym i międzynarodowym. Służył temu przegląd literatury i materiałów na temat wskaźników funkcjonalności i badań efektywności bibliotek w Polsce i na świecie. Zebrane i opracowane przez Zespół materiały dały nie tylko znajomość stanu tych procesów, ale przede wszystkim pozwoliły na skorzystanie z doświadczeń krajów, które już realizują tego typu przedsięwzięcia [11, 12]. Na podstawie zgromadzonych informacji wykonano robocze zestawienie najczęściej obliczanych przez biblioteki na świecie danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności. Równolegle trwały prace nad tłumaczeniem kluczowych dla prac Zespołu dokumentów: normy ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators* [3] oraz manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej [4]. Tłumaczenie i ustanowienie (w 2012) polskiej edycji normy ISO 11 620 sfinansowano z dotacji FRŚI.

Kolejnym etapem było opracowanie propozycji krajowych wskaźników funkcjonalności. W związku z istniejącymi różnicami w organizacji i funkcjonowaniu sieci bibliotek publicznych i pedagogicznych Zespół opracował dwa odrębne zestawy. Prace rozpoczęto od propozycji wskaźników dla bibliotek publicznych. Zdobyte doświadczenia i osiągnięte efekty na tym etapie (IV kwartał 2010 r.) stały się podstawą do opracowania podobnych wskaźników dla bibliotek pedagogicznych (IV kwartał 2011 r.). Obydwa zadania obejmowały również wybór i opisanie danych statystycznych, niezbędnych do obliczania wskaźników. Założenia metodologiczne i efekty opracowywania zestawów wskaźników opisano w kolejnym rozdziale referatu.

Następnym etapem było wytypowanie bibliotek publicznych (a po roku bibliotek pedagogicznych), które przy wsparciu Zespołu gromadziły dane statystyczne, służące do przeprowadzenia pilotażowych badań efektywności bazujących na zaproponowanych wskaźnikach. W ramach tego etapu prac zorganizowano warsztaty dla przedstawicieli bibliotek testujących, w trakcie których prezentowano projekt SBP, jak również dyskutowano i modyfikowano wybrane wskaźniki i dane statystyczne. Biblioteki publiczne gromadziły dane za rok 2011 do marca 2012 r.

Równolegle realizowano inne zadania szczegółowe, ściśle związane z badaniem efektywności bibliotek, które zostaną omówione w dalszej części referatu:

- opracowanie specyfikacji wymagań systemu informatycznego, służącego do zarządzania i przetwarzania bazą danych statystycznych bibliotek „Aplikacja do gromadzenia, analizy i prezentacji wskaźników funkcjonalności bibliotek”,
- prace nad standardowym kwestionariuszem do badań satysfakcji użytkowników bibliotek różnych typów [1].

Dobór wskaźników funkcjonalności bibliotek - założenia metodologiczne

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek starano się dobierać tak, aby służyły nie tylko bibliotekarzom. Brano pod uwagę punkt widzenia: użytkownika, organizatora, zarządzającego biblioteką, a w przypadku bibliotek pedagogicznych dodatkowo nadzór pedagogiczny. Spojrzenie na ocenę jakości biblioteki miało również uwzględnić perspektywę dalszego rozwoju bibliotek, z uwzględnieniem światowych trendów bibliotekarskich, technologicznych, czy demograficznych. Założono także, że biblioteki nie powinny być obciążone dodatkowymi zadaniami, związanymi z gromadzeniem danych. Stąd też skupiono się na łatwo dostępnych danych statystycznych, gromadzonych dla potrzeb dotychczasowej statystyki bibliotecznej GUS. Zagwarantowano również możliwość modyfikacji i dalszego rozwoju zestawu wskaźników, np. dodania miernika bazującego na satysfakcji użytkowników, obliczanego na podstawie jednolitego w skali kraju kwestionariusza ankiety. W założeniach zapisano też umożliwienie automatycznego gromadzenia danych ze wszystkich bibliotek według ujednoliconego formularza elektronicznego oraz automatycznego obliczania i analizy wskaźników.

W założeniach metodologicznych opisano również zasady analizy wskaźników przy zapewnieniu porównywalności wyników, tj. uwzględnieniu wielkości populacji oraz typu biblioteki. Dla bibliotek publicznych zostały wydzielone następujące kategorie:

- biblioteki wojewódzkie,
- biblioteki gminy miejskiej: do 20 tys., 20-50 tys., 50-100 tys., 100-500 tys., powyżej 500 tys. mieszkańców,
- biblioteki gminy miejsko-wiejskiej: do 5 tys., 5-10 tys., 15-20 tys., powyżej 20 tys. mieszkańców,
- biblioteki gminy wiejskiej: do 5 tys.; 5-10 tys. 10-15 tys., powyżej 15 tys. mieszkańców.

W przypadku bibliotek pedagogicznych zostały wyodrębnione kategorie:

- biblioteki samodzielne i funkcjonujące w zespołach, wraz z filiami,
- biblioteki włączone w strukturę ośrodków doskonalenia nauczycieli.

Przy doborze wskaźników starano się zachować zgodność z ważnymi projektami krajowymi i zagranicznymi oraz normami i zaleceniami międzynarodowymi dotyczącymi jakości i efektywności bibliotek, a w szczególności:

- międzynarodowa norma ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators* oraz krajowa PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* [4, 5],
- zalecenia IFLA *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*[6],
- AFBN – Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce,
- Global Library Statistic (IFLA/SEC) [2],
- niemiecki project BIX²,
- norweskie wskaźniki dla bibliotek publicznych [7].

² BIX - der Bibliotheksindex <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

Przyjęte wykazy wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych i pedagogicznych zamieszczono w Zał. 1. Szczegółowe opisy oraz odpowiadające im dane statystyczne wraz z objaśnieniami dostępne są w portalu SBP [9, 10]. Warto tu zaznaczyć, że przystępując do wyboru wskaźników ustalono kluczowe obszary funkcjonowania biblioteki, najistotniejsze dla efektywności jej działania: zbiory biblioteczne, infrastruktura (dostęp, wyposażenie, godziny otwarcia, lokale, miejsca), pracownicy, finanse, usługi i użytkownicy. Zestawienie miało charakter roboczy i służyło jedynie do dobierania wskaźników do każdego z obszarów. Następnie proponowane zestawy krajowych wskaźników usystematyzowano w czterech grupach, zgodnie z założeniami Zrównoważonej Karty Wyników i perspektywami oceny z normy PN-ISO 11620:2012:

1. zasoby (pracownicy, zbiory, infrastruktura) – wskaźniki informujące o ofercie usług, jakie oferuje biblioteka;
2. korzystanie z biblioteki – wskaźniki dostarczające informacji o wykorzystaniu oferty biblioteki;
3. wydajność – wskaźniki pozwalające ocenić efektywność działalności biblioteki;
4. potencjał i rozwój – wskaźniki wskazujące czy biblioteka posiada potencjał do dalszego rozwoju.

W ramach każdej perspektywy wskaźniki grupowano dalej według zagadnień: kolekcja, dostęp, wyposażenie, personel, ogólne.

Wykazy wskaźników zaopatrzone w ich szczegółowe opisy oraz zestawy danych statystycznych wymaganych do obliczania wskaźników. Należy podkreślić, że dane te są w ok. 90% skorelowane z danymi z formularzy GUS. Dla bibliotek publicznych wyznaczono 32 dane, a dla bibliotek pedagogicznych – 34. Wszystkie dane zostały szczegółowo omówione i skonsultowane z bibliotekami, biorącymi udział w badaniach pilotażowych. Objasnienia te są na bieżąco omawiane i uzupełniane.

Badania pilotażowe w bibliotekach publicznych

W styczniu 2011 r. Przewodnicząca SPB przekazała propozycje udziału w badaniach pilotażowych wraz z pakietami materiałów informacyjnych do siedmiu publicznych bibliotek wojewódzkich i dwóch bibliotek miejskich:

- Książnicy Podlaskiej w Białymstoku,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Bydgoszczy,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gorzowie Wielkopolskim,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Rzeszowie,
- Książnicy Pomorskiej w Szczecinie,
- Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu,
- Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej w Szczecinie,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu.

Biblioteki wojewódzkie pełnią w badaniach podwójną rolę – zbierają dane z własnych placówek oraz koordynują gromadzenie danych w podległych bibliotekach w regionie. Z uwagi na umożliwienie łatwego porównywania danych biblioteki te zostały poproszone o wytypowanie do badań po trzy placówki z następujących kategorii:

- biblioteki gminy miejskiej (obsługiwana populacja od 30 tys.)
- biblioteki gminy miejsko-wiejskiej (obsługiwana populacja 10-15 tys.)
- biblioteki gminy wiejskiej (obsługiwana populacja 5-10 tys.)

Łącznie z bibliotekami wojewódzkimi w badaniach pilotażowych wzięły udział 63 placówki.

W ramach zadania realizowanego przez Zespół SBP w dniach 18-19.04.2011r. zorganizowano w Falenicy seminarium „Badanie efektywności bibliotek publicznych” dla przedstawicieli bibliotek testujących, w trakcie którego omówiono projekt oraz

przedyskutowano dane statystyczne wymagane do obliczania wskaźników. W czasie spotkania korygowano objaśnienia danych, aby ich interpretacja była jednolita we wszystkich bibliotekach. Podjęto też decyzję o terminie dostarczania danych (wg stanu z 31.12.2011 r.) do marca 2012 r. Podczas kompletowania statystyk przez biblioteki testujące członkowie Zespołu służyli doraźną pomocą i udzielali na bieżąco konsultacji. W lutym 2012 r. bibliotekom przekazano specjalnie przygotowane formularze do wprowadzania podstawowych informacji o bibliotece oraz danych statystycznych, zawierające szczegółowe komentarze przy każdym polu (rys. 1). Ponadto formularz zawierał listę wskaźników funkcjonalności, których wartości obliczane zostały automatycznie po wprowadzeniu podstawowych danych (rys. 2). Dzięki temu każda z bibliotek dysponowała od razu gotowymi wskaźnikami dla swojej placówki. Formularze zbierano od połowy marca 2012 r., a do końca marca br. korygowano dane w porozumieniu z wojewódzkimi bibliotekami koordynującymi.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
27		W pola "Zółte" wstawiamy liczby rzeczywiste, w razie potrzeby najwyżej dwa miejsca po przecinku										
28		Objaśnienia podane po prawej stronie każdego żółtego pola wyświetlają się również po ustawieniu kur										
29												
30	1. Liczba osób obsługiwanej populacji											Należy podać liczbę osób, dla których założono bibliotekę w celu świadczenia usług i dostarc
31	2. Liczba użytkowników											Należy podać liczbę użytkowników czyli zarejestrowanych (lub przejeżdżających) w bibliote
32	3. Liczba zbiorów bibliotecznych											Należy uwzględnić wszystkie zinwentaryzowane zbiory, w jednostkach inwentaryzowanych, wg sta
33	4. Liczba nabytków											Należy uwzględnić wszystkie pozycje zinwentaryzowane (w jednostkach inwentaryzowanych) doda
34	5. Liczba nabytków (książki - zakup)											Należy uwzględnić wszystkie książki zakupione (bez względu na formę, nośnik i źródło finanso
35	6. Liczba tytułów											Należy uwzględnić wszystkie pozycje usunięte ze zbiorów w roku sprawozdawczym.
36	7. Liczba czasopism bieżących											Należy podać liczbę tytułów czasopism drukowanych, publikowanych wyłącznie w formie elekt
37	8. Liczba zbiorów opracowanych komputerowo											Należy podać liczbę pozycji wprowadzonych do bibliotecznego systemu komputerowego (reko
38	9. Przestrzeń dostępna dla użytkowników			m ²								Należy podać powierzchnię przesterezi dla użytkowników rozumianą jako ogół miejsca, w któr
39	10. Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne											Należy podać liczbę godzin, w których dostępne są główne usługi dla użytkowników w ciągu z
40	11. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu											Nie podaje się komputerów z dostępem wyłącznie do katalogu elektronicznego.
41	12. Liczba odwiedzin fizycznych											Należy podać liczbę odwiedzin osób w pomieszczeniach biblioteki w ciągu roku. Należy je ok
42	13. Liczba odwiedzin wirtualnych											Należy podać liczbę odwiedzin wirtualnych, tzn. liczbę wywołań bibliotecznego strony internet
43	14. Liczba wypożyczeń na zewnątrz											Należy podać liczbę wypożyczeń wszystkich materiałów bibliotecznych na zewnątrz, w jedno
44	15. Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych											Należy podać liczbę pozycji wypożyczeń z innych bibliotek w ramach wypożyczeń międzybibli
45	16. Liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu											Należy uwzględnić liczbę udostępnionych na miejscu wszystkich materiałów bibliotecznych, w
46	17. Liczba pracowników biblioteki											Należy wykazać pracowników biblioteki, tzn. wszystkich zatrudnionych (w etatach), niezależnie
47	18. Liczba pracowników biblioteki działalności podstawowej											Należy wykazać osoby zatrudnione w bibliotece w ramach działalności podstawowej, np. bibli
48	19. Liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki											Należy wykazać osoby (w przeliczeniu na etaty) pracujące w ramach działalności podstawowe
49	20. Liczba godzin udziału pracowników w szkoleniach zawodowych											Należy podać liczbę godzin udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego pracow
50	21. Liczba uczestników imprez organizowanych przez bibliotekę											Należy podać liczbę uczestników wyjazdów o charakterze środowiskowym, okolicznościowym, i
51	22. Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników											Należy podać liczbę uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników (grupowych, o okr
52	23. Wydatki bieżące biblioteki			PLN								Należy podać łączną wysokość wydatków (w PLN, bez groszy) poniesionych przez bibliotekę w
53	24. Wydatki bieżące biblioteki wraz z wydatkami na inwestycje			PLN								Należy podać łączną wysokość wydatków (w PLN, bez groszy) poniesionych przez bibliotekę w
54	25. Budżet biblioteki (od organizatora, w tym inwestycje)			PLN								Należy podać środki biblioteki otrzymane od organizatora (zarówno środki na działalność bież
55	26. Budżet organizatora			PLN								Należy podać budżet organizatora (dochody w PLN, bez groszy) wykonany na dzień 31 grudni
56	27. Budżet biblioteki z wydatków specjalnych lub dochodów własnych			PLN								Należy podać (w PLN, bez groszy) środki pozyskane z innych źródeł zarówno publicznych (np.
57	28. Wydatki na odtworzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)			PLN								Należy podać wydatki (w PLN, bez groszy) na materiały biblioteczne, w tym na zakup, prenu
58	29. Wydatki na odtworzenie i obsługę zbiorów			PLN								Należy podać wydatki na gromadzenie (w PLN, bez groszy), tzn. wydatki uwzględnione w wie
59	30. Wydatki na zbiory elektroniczne			PLN								Należy podać wydatki na zakup i prenumeratę zbiorów elektronicznych (bez względu na nośn
60	31. Wydatki na personel			PLN								Należy podać wydatki na wynagrodzenia i wszelkie dodatki (np. ZUS, nagrody jubileuszowe, d
61	32. Usługi sieciowe i/lub interaktywne											
62	• udostępnienie katalogów w Internecie											
63	• elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online											
64	• elektroniczna prolongata poprzez katalog online											
65	• elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail,											
66	• własna witryna www											

Rys. 1. Fragment formularza do gromadzenia danych statystycznych przez biblioteki publiczne – część podstawowa.

75	WSKAŹNIKI OBLICZANE AUTOMATYCZNIE	Poniżej nie wypełniamy!!!		
76				
77				
78	1) Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
79	2) Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej	#DZIEL/01		
80	3) Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
81	4) Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych	#DZIEL/01	%	
82	5) Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych	#DZIEL/01	%	
83	6) Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów	#DZIEL/01	%	
84	7) Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej	#DZIEL/01	m ²	
85	8) Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu w	#DZIEL/01		
86	9) Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne	0,00		
87	10) Personel w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
88	11) Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
89	12) Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
90	13) Aktywność wykorzystania zbiorów (obró	#DZIEL/01	%	
91	14) Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
92	15) Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01		
93	16) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób	#DZIEL/01		
94	17) Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób	#DZIEL/01		
95	18) Procent populacji docelowej objętej usługami	#DZIEL/01	%	
96	19) Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece	#DZIEL/01	PLN	
97	20) Stosunek wydatków na gromadzenie i obsługę zbiorów do kosztów personelu	#DZIEL/01		
98	21) Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika	#DZIEL/01	PLN	
99	22) Wydatki na zbiory elektroniczne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01	%	
100	23) Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/01	PLN	
101	24) Usługi sieciowe i/lub interaktywne			
102	25) Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika	#DZIEL/01		
103	26) Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników	#DZIEL/01	%	
104	27) Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę	#DZIEL/01	%	
105	28) Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych	#DZIEL/01	%	
106				

Rys. 2. Fragment formularza do gromadzenia danych statystycznych przez biblioteki publiczne – automatycznie obliczane wskaźniki.

W dniach 3-4.04.2012 r. zorganizowano w Sulejówku seminarium „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”, podsumowujące etap badań pilotażowych i adresowane również do dyrektorów i pracowników bibliotek pedagogicznych, którzy przygotowują się do testów w tym roku. Przedstawiciele Zespołu SBP przedstawili wstępną analizę danych, prezentując przede wszystkim formę wyników, które wszystkie biblioteki otrzymają po zakończeniu testów. Szczególnie skupiono się na błędach i wątpliwościach powstałych w czasie gromadzenia danych statystycznych. Błędy wynikały głównie z niedokładnych obliczeń, mylnej interpretacji objaśnień albo wręcz braku zapoznania się z nimi. Natomiast wątpliwości budziły dane dotyczące np.:

- dysproporcji pomiędzy liczbą zakupionych zbiorów, a kwotą wydatkowanych na ten cel środków finansowych,
- zbyt dużych liczb prenumerowanych czasopism (niepotrzebne włączanie darów),
- godzin otwarcia bibliotek (zbędne sumowanie godzin otwarcia filii),
- odwiedzin wirtualnych (podawanie „zero” zamiast „brak danych” albo podawanie danych przy jednoczesnym zaznaczaniu braku witryny WWW),
- wypożyczeń międzybibliotecznych (wliczanie wypożyczeń do własnych filii/agend),
- danych finansowych (niezgodności pomiędzy rodzajami wpływów i wydatków).

Wszystkie wątpliwości zostały wyjaśnione na warsztatach w Sulejówku, gdzie wspólnie dokonano korekty objaśnień do danych statystycznych, starając się w największym stopniu korzystać z formularza K-03 GUS. W maju br. biblioteki publiczne biorące udział w badaniach pilotażowych otrzymały materiały z warsztatów, w tym szczegółowe porównanie danych statystycznych gromadzonych w projekcie SBP i wymaganych przez GUS oraz zalecenia dotyczące dalszej korekty formularzy statystycznych. Do końca czerwca br. zebrano poprawione formularze i obecnie trwają prace nad zbiorczą analizą wskaźników funkcjonalności, która zostanie następnie przesłana do bibliotek testujących.

Działania towarzyszące i dalsze plany

Jak wspomniano wcześniej w trakcie realizacji Projektu SBP podjęto dwa ważne zadania wspierające jego główne cele. Pierwsze z nich to opracowanie specyfikacji programu komputerowego do gromadzenia, analizy i prezentacji wskaźników funkcjonalności bibliotek, na podstawie specyfikacji sporządzonej w 2011 r. Dokument precyzuje cele przedsięwzięcia, określa użytkowników systemu, możliwości i walory użytkowe aplikacji oraz funkcje, które ma realizować. Założono m.in., że system powinien obsługiwać wszystkie typy bibliotek, a w szczególności biblioteki publiczne, naukowe (w tym szkół wyższych), pedagogiczne, branżowe, itp. Podstawą aplikacji będzie baza danych, która umożliwi łatwe obliczanie i analizowanie wskaźników funkcjonalności na podstawie danych statystycznych dostarczonych przez uprawnione biblioteki, zgodnie z ujednoliconymi zestawami danych uzgodnionymi w skali kraju dla każdego typu bibliotek. Program jest obecnie w fazie projektowania. Na początku 2013 roku zostaną przeprowadzone testy, a następnie wdrożenie, w tym pełna konwersja danych gromadzonych w projekcie bibliotek naukowych AFBN. Planuje się testowanie na bazie danych zgromadzonych przez biblioteki publiczne i pedagogiczne w następnym roku.

Drugie zadanie to prace nad standardowym kwestionariuszem do badań satysfakcji użytkowników bibliotek. Badania umożliwią dodanie kolejnego wskaźnika – satysfakcja użytkowników – do opracowanych zestawów wskaźników funkcjonalności dla wszystkich typów bibliotek, np.: publicznych, naukowych, pedagogicznych. Zasadniczą część kwestionariusza będzie zawierała pytania zamknięte ze skalą liczbową 1-5, aby ułatwić porównania między bibliotekami. Metoda przejęta z normy ISO 11620 pozwala na przedstawienie wartości tego wskaźnika w postaci liczby z przedziału 1-5. W roboczych

założeniach przyjęto pytanie użytkowników zarówno o ocenę biblioteki jako całości, jak również ocenę jej poszczególnych usług. Do końca 2012 r. przedstawiona zostanie propozycja kwestionariusza zaopiniowana przez eksperta.

Zadaniem realizowanym w sposób ciągły będzie dalsze testowanie wskaźników w bibliotekach publicznych. Należy tu dodać, że wszystkie biblioteki wcześniej wymienione wyraziły zgodę na badania pilotażowe w kolejnym roku. Ponadto dołączyła do nich Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie, a Dolnośląska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu zdecydowała zebrać dane za 2012 rok nie tylko z wybranych placówek, ale ze wszystkich podległych jej bibliotek. W 2013 r. Zespół będzie po raz pierwszy zbierał i analizował dane z 12 bibliotek pedagogicznych biorących udział w badaniach pilotażowych.

Realizacja zadania nie jest efektywna bez systematycznego informowania środowiska bibliotekarskiego o efektach pracy Zespołu. Podstawową platformą zamieszczania komunikatów i materiałów wypracowanych w trakcie spotkań roboczych jest portal SBP³. Poza tym ukazały się i są w przygotowaniu artykuły i komunikaty do wszystkich fachowych czasopism bibliotekarskich. Członkowie Zespołu w 2012 r. zaprezentują Projekt na kilku konferencjach oraz spotkaniach dyrektorów bibliotek różnych typów.

Podsumowanie

Ocena efektów Projektu będzie możliwa dopiero po zrealizowaniu wszystkich działań. Jednak już na tym etapie warto pokusić się o kilka refleksji. Dzięki powstającemu narzędziu wykorzystującemu zgromadzone przez biblioteki dane, dyrektorzy będą mieli lepszy obraz dokonań swojej biblioteki i usytuują ją wśród innych placówek. Dzięki temu łatwiej będzie opracowywać strategie czy programy rozwoju, uwydatniać mocne i wyeliminować słabe strony funkcjonowania biblioteki. I co ważne, będą miały tę możliwość biblioteki różnych typów i o różnej wielkości. Wprawdzie prace Zespołu SBP koncentrują się wokół bibliotek publicznych i pedagogicznych, ale wiele zadań jest planowanych i realizowanych z myślą o całym środowisku. Należy tu dodać, że obserwatorem i uczestnikiem niektórych spotkań jest przedstawicielka bibliotek szkolnych.

Nie bez znaczenia jest przychylność dyrektorów instytucji zatrudniających członków Zespołu oraz dyrektorów bibliotek biorących udział w badaniach pilotażowych, którzy umożliwiają sprawną realizację projektu. Będzie to miało również znaczenie w kontynuowaniu badań na większą skalę i obligowaniu bibliotek do dostarczania danych, gdyż udział w badaniach jest dobrowolny. Z drugiej strony dużą nadzieję budzi korelowanie podobnych projektów w skali kraju, włączając w to statystykę GUS.

Bibliografia

1. Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety (propozycja). W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2011/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_bibliotek_SBP_grudzien_2011-1.pdf.
2. Ellis S. i in.: Global Library Statistics, IFLA Journal [on-line]. 2009, Vol. 35, No. 2, s. 123-130 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf.
3. IFLA. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Tłum. Hanna Grabowska [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf>.
4. ISO 11620:2008 Information and documentation – Library performance indicators.

³ Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski <http://www.sbp.pl/>.

5. PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
6. Poll R., te Boekhorst P.: Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition. W: IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007.
7. Redse T.: Indicators for public Libraries [on-line]. 2010 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Indicators_-_presentation_of_Torill_Redse.ppsx.
8. Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010-2021. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.sbp.pl/repository/SBP/ZarzadGlowny/strategia2010-2021a.pdf>.
9. Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek pedagogicznych w Polsce. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Wskazniki_pedagogiczne_maj_2012.pdf.
10. Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_04_2012.pdf.
11. Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek polskich. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_polskie.pdf.
12. Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach - wybór. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_zagraniczne-3.pdf.

Załącznik 1

Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych i pedagogicznych

- 1) Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / użytkownika*
- 2) Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / użytkownika*
- 3) Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / użytkownika*
- 4) Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych
- 5) Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych
- 6) Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów
- 7) Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / użytkownika*
- 8) Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu w przeliczeniu 1000 osób obsługiwanej populacji / *Liczba użytkowników przypadająca na jedno stanowisko komputerowe z dostępem do Internetu**

- 9) Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne
- 10) Personel w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Użytkownicy w przeliczeniu na pracownika biblioteki**
- 11) Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**
- 12) Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**
- 13) Aktywność wykorzystania zbiorów (obróty)
- 14) Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**
- 15) Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**
- 16) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Średnia liczba osób uczestniczących w imprezach bibliotecznych **
- 17) Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Średnia liczba osób uczestniczących w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę**
- 18) Procent populacji docelowej objętej usługami / *Nauczyciele - użytkownicy jako procent nauczycieli w rejonie objętym działalnością biblioteki**
- 19) Koszt w przeliczeniu na odwiedzin w bibliotece
- 20) Stosunek wydatków na gromadzenie i obsługę zbiorów do kosztów personelu
- 21) Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika
- 22) Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów
- 23) Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika*⁴*
- 24) Usługi sieciowe i/lub interaktywne
 - udostępnianie katalogów w Internecie
 - elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online
 - elektroniczna prolongata poprzez katalog online
 - elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms)
 - witryna WWW
 - elektroniczna informacja, np. formularz e-mail, komunikatory
 - interaktywne szkolenia online
 - blogi
 - kanał RSS
 - biuletyny, newslettery na własnej witrynie WWW
 - biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział)
- 25) Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki
- 26) Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników [*tylko biblioteki publiczne*]
- 27) Procent budżetu organizatora przeznaczany na bibliotekę
- 28) Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych

Performance measurement of public and educational libraries - SBP project

The paper presents the results of the research delivered by the SBP appointed Team to study the performance of public and educational libraries in order to accomplish the task stated in

⁴ Wskaźniki i sformułowania oznaczone gwiazdką (*) dotyczą bibliotek pedagogicznych.

the Development Strategy SBP 2010-2021 “Initiating the elaboration and popularisation of existing standards in the area of library science”. The issues like creating and testing the national packages of performance indicators for public and pedagogical libraries have been discussed in the paper. It also presents the results of the pilot studies in public libraries as well as the standard survey testing the level of satisfaction from using the libraries.